



GESTÃO UNIVERSITÁRIA – CIGU

A Gestão do Conhecimento e os Novos Modelos de Universidade

Florianópolis – Santa Catarina – Brasil
3, 4 e 5 de dezembro de 2014.

ISBN: 978-85-68618-00-4

GESTÃO SOCIAL EM IES: PROJETO AMANHECER É EXEMPLO DE PROJETO DE EXTENSÃO COM PRÁTICAS TERAPÊUTICAS INTEGRATIVAS E COMPLEMENTARES NO HU/UFSC

Marluce Mafra
UFSC

marlucemafra@hotmail.com

Renata Bocker
UFSC

rebocker@gmail.com

Marilda Nair dos Santos Nascimento
UFSC

marildanair@hotmail.com

RESUMO

A universidade desenvolve uma série de atividades, projetos e programas voltados ao ensino, pesquisa e extensão que merecem reflexão acerca de seu papel diante das necessidades da sociedade. Um dos exemplos de projeto de extensão na Universidade Federal de Santa Catarina é o Projeto Amanhecer, que tem sido um espaço alternativo para minimizar os sintomas negativos gerados pelas atividades laborais intensas, a partir do atendimento multidisciplinar com práticas integrativas e complementares, proporcionando satisfação e bem estar social. Nesse sentido, este estudo analisa o contexto do Projeto Amanhecer e objetiva apresentar a forma de gestão desenvolvida por meio do trabalho voluntário. A metodologia adota a abordagem qualitativa. Quanto aos objetivos é descritiva, com base na análise de obras, artigos, periódicos e documentos institucionais do Projeto Amanhecer. O resultado evidenciou que o Projeto Amanhecer é uma atividade de extensão, que vem de encontro aos interesses da sociedade no cuidado em saúde e que contribui para a propagação de ações e conhecimentos práticos sobre gestão social.

Palavras-chave: Projeto de extensão. Projeto Amanhecer. Gestão Social.

INTRODUÇÃO

As Instituições de Ensino Superior (IES) estão em movimento de aproximação com a sociedade, entretanto no ensino superior a responsabilidade social é aplicável à tríplice missão universitária do Ensino, da Pesquisa e da Extensão. Nesse trabalho focaremos a Extensão Universitária, no âmbito delimita e contextualiza especificamente

o Projeto Amanhecer no Hospital Universitário (HU) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

Na primeira parte desse artigo abordar-se-á uma breve contextualização dos aspectos gerais desse estudo a partir da premissa de gestão social.

Na UFSC, a gestão social avalia que é possível estimular a criação explicitação e disseminação de conhecimentos, com o objetivo de ampliar programas de inclusão social, por meio da extensão universitária. (UFSC, 2014).

A seguir são apresentados os conceitos de extensão universitária em uma postura da Universidade na sociedade, por intermédio de um processo interdisciplinar, educativo, cultural, científico e político que interage e transforma, por meio do qual se promove uma interação (FORPROEX, 2012).

As características gerais do Projeto Amanhecer no HU/UFSC e a perspectiva metodológica do trabalho será abordada com uma perspectiva epistemológica e uma amostra quantitativa das terapias alternativas e complementares desenvolvidas no Projeto no ano de 2013 por meio de um levantamento bibliográfico e documental, seguido da análise histórica do Projeto.

As reflexões sobre o processo histórico e de atendimento tornam evidentes que Projeto Amanhecer é exemplo de projeto de extensão com práticas terapêuticas integrativas e complementares no HU/UFSC.

GESTÃO SOCIAL EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR PÚBLICA

As Instituições de Ensino Superior pública tem o papel de pensar e fazer gestão social. Segundo Chauí (2003), a universidade é uma instituição social e como tal exprime de maneira determinada a estrutura e o modo de funcionamento da sociedade como um todo. E difere-se de uma organização que tem como finalidade a obtenção de um objetivo particular.

A gestão social segundo Tenório (2013) é “participativa em sua essência”, logo, “os atores envolvidos em uma dada governança discutem seus projetos e definem seus objetivos comuns. De acordo com esses objetivos, o envolvimento dos atores na gestão social é cidadã” (TENÓRIO, 2013, p. 20).

A cidadania deliberativa é constituída de ações e de discussão focados pelos princípios de inclusão, pluralismo, da igualdade participativa, da autonomia e do bem comum e que são apontados por Tenório (2013) como processos de origem para legitimidade das decisões.

Nesse contexto, são apresentados no quadro 1 as determinadas categorias e seus respectivos critérios:

Categorias	Avaliado pelos critérios
Processos de discussão	Canais de difusão, Qualidade da informação, Espaços de transversalidade, Pluralidade do grupo promotor, Órgãos de acompanhamento, Relação com outros processos participativos.
Inclusão	Abertura dos espaços de decisão, aceitação social, política e técnica, Valorização cidadã.
Pluralismo	Participação de diferentes atores, perfil dos atores.
Igualdade Participativa	Forma de escolha de representantes, Discursos dos representantes, Avaliação Participativa.
Autonomia	Origem das proposições, Alçada dos atores, Possibilidade de exercer a própria vontade.
Bem comum	Objetivos alcançados, Aprovação cidadã dos resultados.

Fonte: Quadro adaptado (TENÓRIO, 2013, p. 21).

Os critérios apresentados no quadro 1 são relevantes para entender “a lógica da gestão social nos APLs” (Arranjo Produtivo Local - APL), “quanto para compreender os conceitos subjacentes necessários para o entendimento do desenvolvimento local”, o APL é designado para “uma aglomeração de atores e agentes econômicos e sociais[...] estabelecidos em uma mesma localidade que possuem em comum um conhecimento específico capaz de produzir isolada ou comunitariamente determinados bens ou serviços” (TENÓRIO, 2013, p. 22).

No processo de gestão social, devem estar em acordo com o agir comunicativo e a verdade, e que segundo Tenório (1998) essa “verdade” existe se todos os participantes da ação social admitem sua validade, isto é, a “verdade é a promessa de consenso racional ou, a verdade não é uma relação entre o indivíduo e a sua percepção do mundo, mas sim um acordo alcançado por meio da discussão crítica, da apreciação intersubjetiva” (TENÓRIO, 1998, p.126).

No entanto, configura-se uma gestão social quando “é necessário tomar uma decisão que afeta uma determinada comunidade ou território e todos os envolvidos participam como protagonistas – primeiro setor (Estado); segundo setor (mercado) e terceiro setor (sociedade civil)” (TENÓRIO, 2005, p. 107).

A gestão social é um caminho no qual, segundo Tenório (2008, p. 25), “o processo decisório é exercido por meio de diferentes sujeitos sociais”. Nesse sentido Tenório (2008) entende gestão social como processo gerencial dialógico e salienta que,

a autoridade decisória é compartilhada entre os participantes da ação (ação que possa ocorrer em qualquer tipo de sistema social – público, privado ou de organizações não-governamentais). O adjetivo social qualificando o substantivo gestão será entendido como o espaço privilegiado de relações sociais no qual todos têm o direito à fala, sem nenhum tipo de coação (TENÓRIO 2008, p.158).

Em relação às instituições públicas ou privadas a gestão social segundo França Filho (2008), corresponde então num modo de gestão que é

próprio às organizações atuando num circuito que não é originariamente aquele do mercado e do Estado, muito embora estas organizações entrettenham, em grande parte dos casos, relações com instituições privadas e públicas, por meio de variadas formas de parcerias para consecução de projetos. Este é o espaço próprio da chamada sociedade civil, portanto uma esfera pública de ação que não é estatal (FRANÇA FILHO, 2008, p.32).

As Instituições de Ensino Superior devem promover oportunidades de vivência de cidadania na medida em que oportunizam experiências voluntárias de serviço à comunidade por meio de seus projetos sociais de extensão desenvolvidos ao longo do ano, nesse sentido, Subirats (2003) observa que,

as sociedades que contam com tradições mais sólidas de associacionismo, que souberam manter sentimentos de comunidade e pautas de reciprocidade entre seus indivíduos, e que desde sempre entenderam o público como um terreno

secularizado, compartilhado entre instituições representativas e entidades cívicas, são sociedades que estão melhor preparadas para enfrentar os desafios da mudança do século (SUBIRATS, 2003, p.67).

As características de gestão social nas IES são descritas como “prestar contas à sociedade, avaliar processos e resultados e regular ações são também tarefas essenciais do gestor eficaz” (FISCHER, 2002, p. 28).

Outro elemento importante no processo de construção e afirmação da identidade socialmente responsável das IES é a criação de espaços de diálogo entre os diversos segmentos de aliados. A universidade, como todo lugar onde se constrói conhecimento, é um espaço de encontro de vivências presentes, de formulação e expressão de expectativas e de construção coletiva do futuro.

GESTÃO SOCIAL NA UFSC

A UFSC possui o Grupo de Estudos em Gestão Social, que integra o projeto “Gestão Social: Ensino, Pesquisa e Prática”, o qual é aprovado pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), com o objetivo de atuar em rede nacional na difusão de ações e conhecimentos sobre gestão social (UFSC, 2014).

A partir da gestão social da UFSC, existe grande articulação com a sociedade, as quais são estabelecidas por intermédio de atividades de extensão que estão articuladas com o ensino e a pesquisa além de ser uma das nobres funções universitária, é sem dúvida dever das universidades públicas (UFSC, 2014).

A gestão social da UFSC avalia que é possível estimular a criação explícita e disseminação de conhecimentos, com o objetivo de ampliar programas de inclusão social, por meio da extensão universitária. (UFSC, 2014).

A UFSC é uma instituição democrática e está articulada com a sociedade,

As instituições democráticas, estabelecidas pela Constituição de 1988, têm adquirido substância com a ampliação das liberdades civis, entre outras, contudo, ainda necessita-se avançar muito na garantia de direitos de cidadania. Nesse contexto, vale ressaltar a importância da extensão universitária, que poderá atuar de forma educativa, cultural, científica, e política, promovendo a interação transformadora entre Universidade e a sociedade.

Nessa perspectiva, a gestão social da UFSC pretende fundamentar essas atividades de extensão a partir de pressupostos da gestão social, utilizando-se de critérios de análise da cidadania deliberativa idealizados por Fernando Guilherme Tenório (UFSC, 2014).

PROJETO DE EXTENSÃO

A Extensão Universitária sempre fez parte da realidade das IES, também pelo fato de que por intermédio das atividades de extensão que se constitui a grande importância do instrumento de aprendizado.

Para Santos (2008), a extensão universitária terá no futuro próximo um significado muito especial, que possibilitará às universidades uma participação mais ativa na construção da coesão social, no aprofundamento da democracia, na luta contra a exclusão social e a degradação ambiental e na defesa da diversidade cultural:

A extensão envolve uma vasta área de prestação de serviços e os seus destinatários são variados: grupos sociais populares e suas organizações; movimentos sociais; comunidades locais ou regionais; governos locais; o sector público; o sector privado. Para além de serviços prestados a destinatários bem definidos, há também toda uma outra área de prestação de serviços que tem a sociedade em geral como destinatária (SANTOS, 2008, p. 66).

Pode-se inferir que qualquer esforço para práticas bem sucedidas de extensão universitária, esteja ou não associado a uma capacitação profissional – seja ela em qualquer campo do conhecimento – o objetivo fundamental é possibilitar a “problematização do homem-mundo ou do homem em suas relações com o mundo e com os homens, possibilitar que estes aprofundem sua tomada de consciência da realidade na qual e com a qual estão” (FREIRE, 1971, p.33).

A extensão universitária nas universidades públicas é discutida no Fórum de Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas Brasileiras (FORPROEX) e definida,

como uma postura da Universidade na sociedade em que, se insere. Seu escopo é o de um processo interdisciplinar, educativo, cultural, científico e político, por meio do qual se promove uma interação que transforma não apenas a Universidade, mas também os setores sociais com os quais ela interage (FORPROEX, 2012, p. 15).

Nesse contexto, a postura da universidade na sociedade deve possibilitar para que crie vínculos “de interação e não de transferência de tecnologias, destoadas das realidades vividas, é necessário criar, permanentemente, um ambiente institucional que reforce o caráter indissociável da Extensão, do Ensino e da Pesquisa” (RTS, 2010, p.12).

METODOLOGIA

Neste estudo utilizamos como amostra do número de atendimentos em todas as terapias oferecidas no Projeto Amanhecer desenvolvidas e ministradas no ano de 2013.

Essa pesquisa é, quanto aos fins, descritiva, a qual consiste em conhecer a situação apresentada, por meio da descrição detalhada da atividade, objetos, processos e pessoas e expõe as características de determinado fenômeno, neste caso as ações desempenhadas pelo Projeto Amanhecer do HU/UFSC. “A pesquisa descritiva expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza” (VERGARA, 2005, p. 47).

O estudo caracteriza-se como qualitativo, destacando dimensões básicas desse tipo de pesquisa descritas por Godoy (1995), onde o ambiente natural é fonte direta de dados, o significado que as pessoas dão aos elementos e a sua vida como preocupação essencial da investigação e com enfoque indutivo na análise de seus dados.

Para a realização do estudo utilizamos a análise coleta de dados e análise documental, entendida de forma ampla por Godoy (1995) como materiais escritos, dados estatísticos e os elementos iconográficos; pesquisa bibliográfica, que envolve material já elaborado e constituído principalmente em artigos, periódicos atuais e de

documentos institucionais do Projeto Amanhecer, especificamente das terapias oferecidas, os quais foram fornecidos pelos coordenadores.

PROJETO AMANHECER NO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

O HU é uma instituição hospitalar integrada ao Sistema Único de Saúde (SUS), no que diz o art. 45 da Lei 8.080/90, também é reconhecido pelo Ministério da Saúde (MS) e pelo Ministério da Educação (MEC) como entidade de ensino.

No HU, o atendimento aos usuários é baseado nas políticas do SUS, as equipes de trabalho em suas diversas áreas são compostas por profissionais que trabalham para promoção, proteção e recuperação da saúde.

Embora cada profissão conserve suas características próprias, no que diz respeito à saúde ocupacional, por exemplo, o sofrimento psíquico inerente ao trabalho no âmbito hospitalar é comum a todos os profissionais (PITTA, 1991).

Em 1996, foi instituído no interior do HU, na unidade de enfermagem, um programa denominado “Cuidando de quem cuida”, como alternativa para suprir a carência de cuidados que sentiam os profissionais, no que refere ao cansaço e estresse do cotidiano hospitalar. O programa foi implementando para conquistar melhor qualidade de vida, por meio de práticas terapêuticas, resgatando melhores condições: físicas, emocionais, mentais e espirituais para esses profissionais.

Em 2004, a Divisão Auxiliar de Pessoal do HU, assumiu a responsabilidade para a continuidade ao programa e ampliou os atendimentos a toda comunidade universitária da UFSC, quando passou a ser denominado “Projeto Amanhecer”.

No período de 2006, O Ministério da Saúde tornou pública a Portaria nº 971, que aprova a Política Nacional de Práticas Integrativas e Complementares (PNPIC) no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Essa legislação regulamenta e incentiva a utilização de sistemas e recursos terapêuticos que buscam estimular os mecanismos naturais de prevenção de agravos e recuperação da saúde e promover a integração do ser humano com o meio ambiente e a sociedade (BRASIL, 2014a).

Em meados de 2007, a Direção Geral do HU e a Secretaria de Saúde do Estado de Santa Catarina firmaram parceria no atendimento à pacientes com distúrbios mentais por intermédio do Programa de Residência Médica Psiquiátrica do Estado, que resultou no compartilhamento dos consultórios, área que até então, era destinada ao uso exclusivo do Projeto Amanhecer.

A partir de 2012, ocorre a reestruturação do Projeto Amanhecer, surge a gestão na forma de colegiados, descentralizando as decisões e horizontalizando a participação de todo grupo de voluntários, e, que passa a ser o “colegiado de voluntários”. As reuniões do colegiado gestor produziram um modelo de gestão integrada e social e dar-se a formação do primeiro organograma e fluxograma baseados na prática, facilitando assim, os processos de administração e de gestão da prática clínica por meio de entrevistas estruturadas e profissionais, dentro dos padrões de legalidade e exigências éticas.

Atualmente, o Projeto está vinculado à Divisão Auxiliar de Pessoal do HU, cadastrado como Projeto de Extensão, protocolo nº 2012.0579, com os seguintes objetivos:

- a) Oferecer um atendimento multidisciplinar com práticas integrativas e complementares à comunidade universitária da UFSC, constituída por docentes, discentes e servidores técnico-administrativos em educação e mais recentemente à comunidade externa;

- b) Incentivar a valorização do trabalho voluntário, identificando-o como uma forma de compromisso com a sociedade;
- c) Implantar programas de educação e de prevenção à saúde; e
- d) Promover cursos e eventos científico-culturais na área da saúde.

Estão vinculados atualmente ao Projeto 60 voluntários de diversas áreas do conhecimento em práticas integrativas complementares. Desse total, 05 possuem vínculo com a UFSC. São oferecidas terapias alternativas individuais e coletivas, bem como atividades em grupo. Entre as terapias individuais, estão: Massagem; Reflexologia; Geoterapia; Auriculoterapia; Iridologia; Cromoterapia; Reiki; Apometria Quântica; Crâniossacral; Psicologia; Parapsicologia; Floral e Osteopatia. As terapias coletivas são: Reiki; Socorro Apométrico; Apometria Intensiva e Grupo de autoconhecimento. As atividades em grupo são: Yoga; Dança Meditativa, Meditação Coletiva e Programa Coração Saudável (HU, 2013).

Ao longo de sua história, o Projeto adaptou seu modelo assistencial ao contexto acadêmico da UFSC, por meio do trabalho voluntário e de uma equipe multiprofissional em saúde, que visa desenvolver, além da atenção básica em saúde, atividades de extensão e pesquisa, momento em que, as terapias passaram a ser oferecidas não somente aos profissionais da saúde do HU, mas também à comunidade universitária da UFSC (HU, 2013).

Em 2013, o Projeto Amanhecer realizou 4.031 atendimentos nas terapias alternativas individuais, conforme quadro abaixo:

Terapias alternativas individuais	Consultas individuais
Apometria	2.016
Naturopatia	218
Crânio-Sacral	196
Qualidade de Vida	75
Parapsicologia	114
Astrologia	93
Arteterapia	10
Reiki	317
Psicoterapia	349
Osteopatia	236
Floral	146
Frequência de Brilho	39
Psicoterapia Energética	98
Terapia Ayurveda	17
Psicoterapia Transpessoal	77
Naturopatia	30

Fonte: Tabela adaptada (HU, 2013, p. 10).

Os atendimentos individuais nas terapias de grupo em espaço coletivo somaram um total de 3.592 atendimentos, os quais foram realizados em 2013, de acordo com o quadro abaixo:

Grupo espaço coletivo	Atendimentos individuais
Reiki espaço coletivo	1.007
Apometria Quântica espaço coletivo	2.585

Fonte: Tabela adaptada (HU, 2013, p.11).

O projeto Amanhecer, por intermédio das “Terapias alternativas individuais” e das “Terapias de grupo espaço Coletivo”, prestou um total de 7.623 atendimentos à comunidade universitária no ano de 2013. Segundo o Relatório de atividades e Pesquisas do Projeto Amanhecer “no ano de 1997 foram prestados 1.970 atendimentos, no ano de 2012 o número de atendimentos foi de 6.268” (HU, 2013, p. 2). A tabela abaixo mostra o número de atendimentos efetuados pelo Projeto Amanhecer em seu respectivo ano:

Ano	Atendimentos efetuados pelo Projeto Amanhecer
1997	1.970
2012	6.268
2013	7.623

Fonte: Tabela adaptada (HU, 2013, p. 2).

A cada ano observa-se um crescimento significativo pela procura por tratamentos com Terapias Integrativas e Complementares pela comunidade, bem como o aumento de voluntários interessados em dispor de seu tempo para realizar trabalhos terapêuticos, visando à solidariedade em prol do bem estar social (HU, 2013).

O Projeto tem por objetivo contribuir para o reequilíbrio da saúde física, mental, emocional e espiritual de seus participantes, além de implantar programas de prevenção e manutenção da saúde, promover cursos e eventos científico-culturais ligados à área da saúde, desenvolver pesquisa no campo das terapias integrativas, identificando-o como um compromisso com as mudanças necessárias a uma sociedade mais justa, humana, ética e igualitária.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo como propósito analisar o contexto do Projeto Amanhecer e apresentar a forma de gestão desenvolvida por meio do trabalho voluntário, este trabalho abordou a gestão social em Instituição de Ensino Superior e Projeto de Extensão.

Para tanto, foi necessário compreender o significado de gestão social em IES e a finalidade da Extensão Universitária e observar como é praticada no espaço em estudo.

O resultado da pesquisa foi embasado na análise de documentos do Projeto Amanhecer. Finalizado o estudo, observou-se que o Projeto Amanhecer é um projeto de extensão com práticas terapêuticas integrativas e complementares a partir de pressupostos de gestão social.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. **Lei n. 8.080/90**. Lei Orgânica da Saúde – 1990. Manual de Gestor SUS. Lidador, Rio de Janeiro, 1997.

_____. Portaria nº. 971 de 3 de maio de 2006. Aprova a Política Nacional de Práticas Integrativas e Complementares (PNPIC) no Sistema Único de Saúde. **Diário Oficial [da] União**, Brasília, 04 maio 2006. Seção 1, p. 20. (Publicação Original). Disponível em: < <http://dtr2001.saude.gov.br/sas/PORTARIAS/Port2006/GM/GM-971.htm> > Acesso em: 15 ago. 2014a.

FISCHER, T. M D. Poderes locais, desenvolvimento e gestão – uma introdução a uma agenda. In FISCHER, T. M D. (Org.). **Gestão do desenvolvimento e poderes locais: marcos teóricos e avaliação**. Salvador: Casa da Qualidade, 2002.

FORPROEX. Fórum de Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas Brasileiras. **Política nacional de extensão universitária**. Manaus, 2012. Disponível em: <<http://www.renex.org.br/documentos/2012-07-13-Politica-Nacional-de-Extensao.pdf>>. Acesso em: 21 de ago de 2014.

FRANÇA FILHO, G. C. de. Definindo gestão social. In: SILVA JUNIOR, J. T. (Orgs.). **Gestão Social: Práticas em Debate, Teorias em Construção**. Fortaleza: Imprensa Universitária, 2008.

FREIRE, P. **Extensão ou comunicação?** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1971.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. São Paulo: **Revista de Administração de Empresas**, v. 35, n. 2, 14 out. 2010. Mar/abr 1995.

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO – UFSC. **Relatório de atividades e pesquisa 2013** – Projeto Amanhecer. Florianópolis, 2013.

PITTA, A. **Hospital, dor e morte como ofício**. São Paulo: Hucitec, 1991.

RST. Rede de Tecnologia Social. **Tecnologia Social e Desenvolvimento Sustentável: Contribuições da RTS para a formulação de uma Política de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação**. Brasília/DF: Secretaria Executiva da Rede de Tecnologia Social (RTS), 2010. Disponível em: < <file:///C:/Users/win7/Downloads/tecsocialdessust.pdf> >. Acesso em: 20 de ago de 2014.

SANTOS, S. B. de; ALMEIDA, N de. **A universidade do século XXI**: Para uma universidade nova. Coimbra, 2008.

SUBIRATS, J. **Educação: responsabilidade social e identidade comunitária**. In: Gómez-Granell (Org.). A cidade como projeto educativo. Porto Alegre: Artmed, 2003.

TENÓRIO, F. G. (Coord). **Gestão social**: metodologia e casos. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas, 1998.

_____. (Org.). **Gestão social e gestão estratégica**: experiências em desenvolvimento territorial. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas, 2013.

_____. **Um espectro ronda o terceiro setor, o espectro do mercado**. Ijuí: Editora da Unijuí, 2008.

UFSC. Universidade Federal de Santa Catarina. **Grupo de estudos em gestão social**. Disponível em: < <http://gestaosocial.paginas.ufsc.br/>>. Acesso em: 20 de ago de 2014.

VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 2005.